

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 14/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 6 del 30 giugno 2023

Oggetto: deliberazione recante: “Definizione della controversia / Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu) GU14/560629/2022”.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all’oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emissione radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie*”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 26/10/2022, della società
protocollo n. 0308367 del 26/10/2022;

acquisita con

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di utenze fisse presso 4 sedi nonché di 134 sim, lamenta la mancata applicazione dello sconto pattuito dal 20% al 40% per le linee fisse e dati e del prezzo di euro 6,51. - al mese per ogni sim, come indicato nella proposta inviata da un agente Vodafone, a mezzo email del 23.11.2021, e dall'utente accettata, in pari data, con invio del contratto sottoscritto. In particolare, espone che fin dalla prima fattura di emissione del mese di dicembre 2021 l'operatore non ha applicato i prezzi concordati. Dopo diversi reclami, l'istante, a conferma di quanto pattuito con il gestore, invia la pec di reclamo del 26.04.2022, con allegate le e mail che garantivano un prezzo diverso; Vodafone, con riscontro del 25.05.2022, ribadisce la corretta fatturazione e pertanto l'istante provvede a migrare presso altro operatore tutte le sim e le linee fisse e dati.

Vodafone nella fattura emessa in data 14.06.2022 addebita l'importo di euro 26.000.- per il servizio, mai richiesto e utilizzato, denominato "Conguaglio Servizi Digitali".

Sulla base di tali premesse, chiede:

- lo storno integrale della fattura di giugno di € 29.992,28.- con l'addebito di servizi mai richiesti per oltre € 26.000.- anche per quanto pagato in eccedenza per le fatture di dicembre, febbraio e aprile 2022 nonché lo storno delle fatture di agosto e ottobre 2022 che riportano anche addebiti per sim mai richieste ne utilizzate.

2. Posizione dell'operatore.

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 07.12.2022, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dalla ricorrente sostenendo di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite con la proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante in data 18.11.2021 (cfr all.1).

Riferisce che le condizioni pattuite sono indicate in modo chiaro e completo nelle allegate offerte personalizzate fornite all'istante e concernenti per la rete fissa quelle relative al piano tariffario "OneNet ufficio" e per la rete mobile quelle indicate nel profilo tariffario "Zero: Infinito Business Black Edition" e "Zero: Red" (cfr. all. 2). In data 11.02.2022 è stata emessa una nota di credito per l'importo complessivo di euro 1.200,00.- a titolo di rimborso degli sconti previsti contrattualmente (cfr. all. 3).

Indica i costi correttamente fatturati per le 134 sim: 1) 4 Sim con l'offerta "Zero: Infinito Business Black Edition" scontate al costo di euro 30,00 al mese; 2) 130 Sim con profilo "Zero: Red" scontate al costo di euro 10,00 al mese; 3) sconto grandi clienti sulle ricariche zero pari ad euro 365,00 al mese.

Nella fattura finale sono stati addebitati i costi per ulteriori 3 link non previsti nelle offerte di novembre 2021 come comunicato all'istante (cfr. all.4)

A seguito di quanto riferito ed esaminate le fatture, a titolo esemplificativo quella del 12.02.2022, si evince come i costi addebitati per le numerazioni mobili, stante l'applicazione del pattuito sconto grandi clienti, corrispondono perfettamente alle somme indicate dall'istante.

Precisa, comunque, che le fatture devono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione e gli operatori telefonici possono conservare il traffico telefonico antecedente l'ultimo semestre dalla presentazione del reclamo come previsto dall'art. 123 del Codice della Privacy.

Sostiene che l'importo in contestazione per il recesso anticipato rispetto ai 24 mesi contrattualmente previsti, chiaramente esplicito nell'offerta inviata all'istante, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o promozione; la disattivazione dell'istante è da ritenersi anticipata e gli oneri di recesso dovuti conformemente a quanto stabilito dall'art.1 della Legge 40/2007.

In sintesi riferisce che: *"in caso di recesso anticipato delle sim mobii, l'importo dovuto a titolo di conguaglio è pari ad euro 200,00.- (ovvero la somma correttamente addebitata di euro 163,93.- oltre IVA per ciascuna numerazione mobile) in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, come appunto nel caso di specie (cfr. 7, riferito a pag. 7 dell'all.2).*

Rileva che il corrispettivo contestato, denominato "conguaglio servizi digitali" è stato richiesto oltre che in virtù della proposta di abbonamento sottoscritta e della relativa offerta contrattuale, anche per quanto previsto dalle condizioni generali di contratto laddove per il servizio Yourdrive Powered by Babylon è stabilito: *"Art 3. Conclusione del Contratto e corrispettivi. L'accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale. Il Servizio verrà poi attivato a seguito della creazione, da parte del Cliente, di un'utenza con le apposite credenziali di accesso di cui all'art 2. Vodafone, a fronte dell'erogazione del Servizio YourDrive powered by Babylon potrà: a) chiedere al cliente, a titolo di corrispettivo per la licenza un importo da pagarsi una tantum ovvero in più rate. Tali importi saranno calcolati su base mensile ed addebitati direttamente nella fattura relativa al servizio di telefonia e/o di accesso ad Internet fornito da Vodafone secondo le modalità previste dal contratto Principale. b) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. La medesima soglia sopra indicata potrà altresì essere raggiunta mediante l'acquisto di ulteriori servizi offerti da Vodafone, anche diversi dai mesi automatici previsti dal Contratto Principale. Il Cliente prende atto e accetta che: • nel caso in cui il Servizio sia stato erogato a patto di raggiungere un determinato ammontare di 8 traffico, il mancato pagamento dello stesso da parte del Cliente, al momento del recesso da tale Servizio o dal Contratto Principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, sarà tenuto a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il Servizio".*

Prosegue sull'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso secondo quanto stabilito dall'art. 20, comma 4 della Delibera 390/2021/CONS.

Deduce, inoltre, che la domanda non è meritevole di accoglimento non avendo parte istante assolto l'onere probatorio posto a suo carico ex art. 2967 c.c. in mancanza di prove a sostegno dei suoi motivi di doglianza e comunque l'istanza deve essere rigettata non avendo usato l'ordinaria diligenza per evitare il verificarsi del lamentato danno.

Nel mese di aprile, a fronte dell'ulteriore proposta contrattuale di Vodafone, con maggior scontistica, l'istante invece ha preferito interrompere il rapporto contrattuale con conseguente

corretto addebito dei relativi costi indicati nelle proposte contrattuali sottoscritte e con ciò ravvisandosi in capo allo stesso un suo concorso colposo ex art. 1227 c.c..

Conclude dichiarando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e risulta tuttora presente un insoluto di euro 32.173,55.-.

In ragione di quanto esposto, l'operatore, contesta le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di indennizzo, storno, rimborso con consequenziale rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate perché infondate in fatto e in diritto per le motivazioni di cui in narrativa.

In via subordinata richiede che nella denegata e sin d'ora contestata ipotesi di accertamento della responsabilità, con condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo attualmente insoluto.

Memoria di replica dell'istante.

Parte istante contesta il contenuto della memoria difensiva della convenuta, specificando che il contratto allegato dalla stessa fa riferimento alle utenze fisse che non sono in contestazione, poiché oggetto del contendere è il contratto relativo alle 134 sim, sottoscritto in data 18.11.2021 e reso firmato il 23.11.2021 dopo aver ricevuto la scontistica e il costo finale per ogni sim di euro 6,51.- al mese, dal direttore commerciale e da un agente di Vodafone. L'Operatore non ha mai applicato il prezzo concordato tanto che, a titolo esemplificativo, nella fattura n. 044 del 12.02.22, i costi applicati per le 134 sim sono i seguenti: " 1) 4 Sim con l'offerta "Zero: Infinito Business Black Edition" contate al costo di euro 30,00 al mese; 2) 130 Sim con profilo "Zero: Red" scontate al costo di euro 10,00 al mese; 3) sconto grandi clienti sulle ricariche zero pari ad euro 365,00 al mese. Sulla fattura citata da Vodafone, ma vale anche le altre fatture il prezzo finale di ogni Sim è pari a euro 7,40 mese, il prezzo di ogni Sim è di 10,00 euro mese ma lo sconto grandi clienti è del 26% come riportato chiaramente a pag. 14 di detta fattura.

Altri sconti

Sconto Costo di rinnovo Abbonamento 260,00 26%-67,60%

Sconto Ricariche Offerta Zero Sorprese 2.840,00 26%- 738,40".

Vodafone, nonostante i diversi reclami, non ha mai voluto applicare le condizioni pattuite con email del 23.11.21 tanto da costringere l'istante a passare ad altro gestore con conseguente risoluzione del contratto imputabile al gestore convenuto.

L'allegato n. 8 prodotto da Vodafone non è rilevante risultando riferito ad una proposta di sconti per la rete fissa.

Insiste sull'illegittimità dell'addebito dei costi per il servizio Babylon mobile mai richiesto e utilizzato, pari a euro 26.800,00.- da ritenersi quale clausola vessatoria vietata e annullata dal Decreto Legge Bersani.

Rileva, inoltre, che Vodafone nonostante il ricevimento della pec di disdetta del 23.09.2022, per ogni utenza ancora attiva, in data 14.12.2022, ha emesso fattura con addebito dei canoni per il periodo 09.10 - 08. 12.2022 in violazione della normativa sul rispetto dei termini per la disdetta.

Da ultimo segnala e richiede un intervento del Corecom per il ritiro della pratica di recupero del credito avviata da uno studio legale fiduciario di Vodafone volta a ottenere il pagamento di quanto contestato.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

L'eccezione sollevata da Vodafone per l'inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta di risarcimento danni e di indennizzo l'operatore suddetto omette qualsivoglia allegazione a sostegno di quanto asserito.

L'istante solo nel procedimento di definizione e non già nel precedente tentativo di conciliazione, contesta genericamente l'attivazione di sim non richieste, mai utilizzate e contabilizzate nelle fatture dei mesi di agosto e ottobre 2022; in tal modo propone una domanda su questioni nuove aggirando il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, con conseguente inammissibilità della richiesta (cfr. Sezione III.1.2. Contenuto e qualificazione delle istanze- delle Linee Guida materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con Delibera Agcom 276/13/CONS).

Inoltre, va precisato che l'oggetto del contendere, come successivamente precisato dall'istante nella memoria di replica, e sul quale nel corso del procedimento c'è stato il contraddittorio fra le parti, attiene unicamente alle utenze mobili e pertanto risulta estranea al presente contenzioso ogni altra valutazione sulla corretta applicabilità dei profili tariffari per le utenze fisse o per l'addebito di costi per prodotti e servizi che sono stati contabilizzati dal gestore convenuto.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e con riferimento a quanto già evidenziato in via preliminare, la richiesta formulata dall'istante limitatamente alle utenze mobili, è parzialmente accoglibile, come di seguito precisato.

La res controversa attiene in sintesi ad una problematica in cui l'utente da un lato contesta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e dall'altro l'addebito di costi a titolo di "Conguaglio servizi digitali", denominati "*YourDrive by BabylonCloud*", per non aver rispettato il vincolo contrattuale di 24 mesi a seguito della migrazione di molte sim presso altro operatore.

Per quanto attiene il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, si evidenzia che la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che: "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*".

Inoltre, la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. Sez II, 17 febbraio 1986, n. 947).

A sostegno della propria posizione l'istante ha prodotto: la documentazione inviataagli dall'agente Vodafone e contenente, per quanto attiene le utenze mobili, il riepilogo delle offerte "*Zero Infinito Business Black Edition*" e "*Zero Red*", l'email del 23.11.2022 concernente l'applicazione dello sconto del 29% sulle sim e il suo riscontro, con invio in pari data, del contratto sottoscritto e conseguente accettazione delle offerte e dello sconto (cfr. riepilogo offerte, e mail del 23.11.2023).

L'offerta "*Zero Infinito Business Black Edition*", prevede un contributo di attivazione una tantum di € 40,00.- per tutte le 4 sim oggetto dell'offerta; il costo di abbonamento per una sim è di € 50,00.- al quale va detratto lo sconto di € 20,00.- per un totale netto di € 30 per sim.

Si evidenzia che in detta offerta l'Agente, nel determinare il prezzo complessivo netto delle 4 sim, in € 120,00.- (centoventi/00) ha dimenticato di conteggiare lo sconto di € 2,50.- per ogni sim a titolo di "Special Bid".

L'offerta "Zero Red", relativa a 130 sim, prevede un contributo di attivazione di € 10 per ogni sim (€ 1.300 complessivi), il costo di abbonamento per una sim è di € 25,00.- al quale va detratto lo sconto di € 15,00.- per un totale di € 10 per sim. Anche per detta offerta l'Agente nel determinare il prezzo complessivo netto delle 130 sim in € 1.300,00.- ha ommesso, seppur espressamente indicato come "Special Bid", lo sconto di 0,08.- per ogni sim (cfr. riepilogo offerta utenze mobili).

Non risulta invece accoglibile la deduzione di parte istante sul prezzo medio mensile di euro 6,51.- per ogni sim, poiché, l'importo medio deve essere calcolato su quello complessivo netto (come indicato nel riepilogo delle offerte con annessi i relativi sconti per ogni sim) al quale va applicato l'ulteriore sconto del 29% per le sole sim e diviso per 134 (numero totale di sim) senza tenere conto, come erroneamente determinato dall'Agente, degli sconti concessi per le utenze fisse delle sedi della società istante (cfr dettagli sconti in riepilogo offerte).

Ciò premesso, dall'analisi delle fatture agli atti emerge che l'operatore seppur ha correttamente contabilizzato i costi delle sim, nell'importo mensile netto di € 30,00.- per la prima offerta e di € 10,00 per la seconda offerta, diversamente da quanto indicato nel riepilogo dell'offerta, non ha contabilizzato lo sconto di € 2,50 per ogni sim della prima offerta e di € 0,08.- per ogni sim della seconda nonché applicato l'ulteriore sconto nella misura del 29%.

Risulta, infatti, che Vodafone abbia applicato sugli importi netti imponibili, alla voce "Sconto Ricariche Offerta Zero Sorprese" lo sconto del 26% (cfr. fatture n. 044 del 12.02.22 e n. 116 del 14.04.2022) del 23% (cfr. fatture n. 384 del 14.06.2022 e n. 567 del 14.12.2021), del 20% (cfr. fatture n. 625 del 12.08.2022, n. 147 del 13.10.2022 e n. 956 del 14.02.2023),

A fronte delle contestazioni di parte ricorrente, Vodafone, salva l'emissione di una nota di credito in data 11.02.2022 per regolarizzare la fattura del mese di dicembre 2022, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato senza tuttavia fornire ulteriori precisazioni ed elementi tali da provare l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione e soprattutto a comprovare lo sconto applicato in misura inferiore a quella accettata dall'istante (cfr. nota di credito del e pec del 25.06.2022).

Con riferimento alla citata nota di credito, nel corso dell'istruttoria, non è stato tuttavia chiarito a che titolo sono stati riconosciuti i rimborsi all'istante per regolarizzare la fattura del mese di dicembre 2022 posto che le fatture emesse nei confronti di parte istante concernevano costi sia per il piano tariffario delle utenze mobili che per quello delle utenze di rete fissa e dati nonché ulteriori prodotti; nel corso dell'udienza di discussione del 21 giugno 2023, il rappresentante dell'operatore ha riferito che la nota di credito concerne gli accrediti per le utenze mobili circostanza questa contestata dal ricorrente che ha evidenziato che fa riferimento ad altri prodotti e non è stato applicato lo sconto del 29% ma quello del 26%. In assenza di specifici elementi comprovanti quanto riferito dal convenuto, non si ritiene di portare in detrazione l'importo accreditato all'istante.

Al mancato assolvimento dell'onere probatorio, di cui all'art. 2967 c.c., da parte del convenuto operatore, consegue il riconoscimento in capo all'istante dello storno di quanto in eccedenza contabilizzato, considerato lo sconto di € 2,50.- per ciascuna sim oggetto dell'offerta "Zero Infinito Business Black Edition", di € 0,08 per quelle oggetto dell'offerta Zero Red nonché dell'ulteriore sconto del 29% sull'imponibile netto delle sim.

L'accertato riconoscimento della doglianza di parte ricorrente sul mancato rispetto delle condizioni contrattuali, contestate anche con pec del 26.04.2022 e non riconosciute dall'operatore che ha confermato, in data 25.05.22, la correttezza degli importi fatturati, giustifica la non debenza da parte dell'istante degli addebiti fatturati a titolo di conguagli per i servizi digitali denominati "YourDrive powered by Babylon" per il recesso anticipato delle utenze mobili, allo stesso non imputabile.

Tutto ciò premesso, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, Vodafone, è tenuta - a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante il ricalcolo delle fatture, dalla loro emissione e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, come di seguito indicato:

- applicare lo sconto di € 2,50.- (*due/cinquanta*) sull'importo mensile imponibile netto di € 30,00.- (*trenta/00*) per ogni sim dell'offerta "Zero Infinito Business Black Edition";
- applicare lo sconto di € 0.08.- (*0/0otto*) sull'importo mensile imponibile netto di € 10,00.- (*dieci/00*) per ogni sim dell'offerta "Zero Red";
- applicare l'ulteriore sconto del 29% sul prezzo finale di ogni sim, come sopra indicato.

L'utente ha, quindi, diritto allo storno degli importi addebitati in eccedenza, in difetto della corretta applicazione degli sconti da parte di Vodafone, nonché allo storno dei costi per il "Conguaglio dei servizi "YourDrive powered by Babylon", con ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito per la parte di insoluto non dovuta e all'emissione delle relative note di credito.

Per le argomentazioni su esposte in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

in accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Società _____, per le motivazioni di cui in premessa, Vodafone Italia S.p.a., (Ho Mobile – Teletù) è tenuta:

1) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, con ricalcolo delle fatture, dalla loro emissione e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, mediante:

- l'applicazione dello sconto di € 2,50.- (*due/cinquanta*) sull'importo mensile imponibile netto di € 30,00.- (*trenta/00*) per ogni sim dell'offerta "Zero Infinito Business Black Edition";
- l'applicazione dello sconto di € 0.08.- (*0/0otto*) sull'importo mensile imponibile netto di € 10,00.-(*dieci/00*) per ogni sim dell'offerta "Zero Red";
- l'applicazione dell'ulteriore sconto del 29% sul prezzo finale di ogni sim, come sopra indicato.

2) a stornare gli importi addebitati in eccedenza, in difetto della corretta applicazione degli sconti da parte di Vodafone;

3) a stornare i costi per il "Conguaglio dei servizi "YourDrive powered by Babylon";

4) al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito per la parte di insoluto non dovuta e all'emissione delle relative note di credito.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.